

イルカBOX 1月16日～1月31日のご意見

No	受付日	ご意見	ことでんバスからの回答
1	1月16日	1月〇日夕方の空港リムジンバス。飛行機の到着遅れでバスダイヤが乱れていたため、ホテルパールガーデン行きを諦めて瓦町駅で琴電志度線に乗り換えるつもりでした。しかし、バスの車内放送にて何度もホテルパールガーデン行きと案内があったため、瓦町駅を過ぎてそのまま乗車していたら、高松駅で降車させられました。「放送で言っていましたよね、瓦町駅で降りるつもりだったのに」と伝えると、「それは次のバスですね。すみませんねえ。」と舐めた口調のドライバー。乗務員のレベルはそれがことでん品質なのかもしれませんが、誤った車内放送は改善して下さい。	不快な思いをおかけして、誠に申し訳ございません。運転士の機器操作誤りにより、誤った放送を行っていました。当該運転士には機器操作後の確認を徹底するよう注意指導いたしました。また、お客様への案内についても気持良く乗車していただけるよう言葉遣いについて、厳重に注意指導いたしました。
2	1月16日	高松駅インフォメーションの年配女性スタッフの感じが悪いです。循環バスの時刻確認したのですがループバスのチラシ渡され、乗り遅れるところでした。間違い指摘してもループバスとおっしゃいました、と言い張ります。私は地元の間人でなくループバスの存在知らないのと言い間違いの可能性は低いです。笑顔なし、すみませんもなし、香川県の印象は悪くなりました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。弊社係員には、お客様の立場にたった案内を行うよう注意指導いたしました。また、笑顔で対応できるようサービス向上に努めてまいります。
3	1月18日	バス乗車時に整理券を取ったり、IruCaをタッチしたりすると思うのですが、バスの車種によって、右にあるのか、左にあるのか分からずに困ることがあります。毎日利用させて頂いている大学病院線は右側にあることが多く、慣れているのですが、高松中心部のバスに乗ると左にある者も多く、まごつきます。統一することはできませんか？	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。整理券発券機及びIruCaタッチする機械ですが車両メーカー、車両型式により取り付けられるスペースが異なり、統一することが難しいのが現状です。ご了承ください。
4	1月20日	毎日通勤でコトデンバス(香西線)を利用させていただいています。ありがとうございます。 香川県の交通マナーの悪さにもかかわらず日頃安全運転されている運転手さんに感謝しています。そのような訳で特定の運転手さんのクレームを書くのは心苦しいですが、私以外にも同じ思いの方がおられるのではないかと思います、書かせてもらいました。天候・交通事情により、運行時刻が遅れるのは当然で運転手さんに非はありませんが、そうでなく特定の運転手さんの時だけ、運行時間が普通より遅れ(通常30分のところ45分かかり)大変迷惑しています。通勤・通学で大勢の方が同じ気持ちではないでしょうか。運行時刻を守っていただくように下記の運転手のご指導をお願いします。それが不可能でしたら、通勤時間をはずして運転していただくようお願いします。よろしくをお願いします。 ご利用は 平成29年1月〇日 午前8時頃 香西線 県立体育館 運転士 ○○ ○○さん	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 安全運行を第一に考え、交通状況や旅客対応等により時間を要し、ダイヤが乱れる場合もございますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に定時輸送に努めると共に運行状況を踏まえ次回のダイヤ改正時に検討してまいります。

5	1月20日	<p>実は(1月〇日)JR午後5時10分発フジグラン十川行きのバスに乗るべく急いでおりました。 バスが見えて時間も来ていましたので斜め横断をしてしまいました。 高齢者のマナーの悪さを痛感していた私はいつも交通マナーを心して行動していましたが、当日はうしろめたさ感じながら渡ってしまいました。 そして、バスに乗るとお客さんと運転手に声をかけられ、違反を注意されました。 そのあと「どうすみません」と言われました。 私は、申し訳なさでいっぱいになりました。運転手さんに心ある忠告をしていただき2度と違反しないと心に誓いました。 そして、心の油断を恥じました。 そして、勇気ある忠告をして下さいました運転手さんに心で手を合わせました。 私は、ボランティアで施設や病院へ笑いをとどけに行っております。今日も仲間とデイサービスに行きました。そして、ことでんバスの運転手さんのこととお話しさせていただきました。 皆で交通ルールを守ろうと話しました。これからも行く先々でこのお話をさせていただきたいと思います。 本当にありがとうございました。 社長様より運転手さんに感謝していたとどうかお伝え下さいませ。 これからもことでんバスを利用させていただきます。 よろしくお願い申し上げます。 バスの前に運転手「〇〇〇〇」様と書いてありました。</p>	<p>温かいお手紙を頂戴し誠に有難う御座います。 高松駅バスターミナル内や瓦町バス停付近など、横断するお客様が多く、ことでんバスとしても安全を確保して行く上で、各運転士が十分に注意し運転しております。 お客様にも横断禁止場所の横断や斜め横断、駐車車両の陰からの横断は大変危険であり、交通事故の原因にもなりますので、必ずバスターミナル内中程の横断歩道を渡りましょう。今後も交通ルールとマナーを守り、交通事故防止にご協力をお願い致します。</p>
6	1月21日	<p>平成29年〇月〇日、香川団地前(16:48)から瓦町(17:18)までのバスに乗車しました。バスに乗ったとたんに急発進されました。手摺りにつかまる事ができましたので転倒はしませんでした。お年寄りであれば、大変なことになっています。このようなことは言いたくありませんが、前日も同じ運転手さんで築港のところで乱暴な運転で危ない思いをしたので、今日は伝えて頂きたいと思って参りました。安全運転をお願いします。</p>	<p>大変危険な思いをお掛けして誠に申し訳ございません。 当該運転士には、基本動作を徹底すると共にお客様に安心してご乗車して頂けるよう、安全運転に努めて行くよう嚴重に注意指導を行いました。</p>
7	1月23日	<p>1月〇日瓦町から18時32分か37分に発車される赤十字の無料シャトルバスを利用した者です。 瓦町から乗車したものの病院に向かった後に瓦町から乗ってそのまま高松駅で家に帰ろうとしました。しかし運転手の方に「降りられないんですか?」と聞かれたので「高松駅まで」と答えると「病院のためのバスなんですけどね」と嫌味を言われました。 疲れてたのと、そんなことを言われると思ってもなかったのが声が出せずにいました。瓦町から乗る人はみんな病院目的ではないから嫌味を言えという教育をされてるんでしょうか?大変不快な気持ちになりました。 もうこの運転手の方のバスには乗りたくないの出来れば普段からの担当の路線も教えてください、使用を避けます。もう利用しません。そして、瓦町から高松駅間は本来は乗車してはいけないのならそう記載してください。</p>	<p>当該運転士の誤った認識により、不快な思いをおかけし申し訳ございません。日赤シャトルバスは、患者さまの利用にご配慮頂ければ、病院利用以外の方もご利用ができます。当該運転士を嚴重に注意指導するとともに再度、周知徹底いたしました。今後も日赤シャトルバスのご利用よろしくお願い致します。</p>
8	1月24日	<p>2017/01/〇の午前10時高松駅発 県立中央病院・朝日町行きバスの運転手の態度が非常に悪かった。赤信号停車中にこのバスは兵庫町に止まるか聞いたが、ろくな返事もせず、次のバス停になってようやく降りろという始末であった。今後この時間帯のバスは利用しない。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、お客様のご意見を真摯に受け止め、乗務中の言動から、お客様を不快に感じさせる事が無いよう嚴重に注意指導しました。</p>

9	1月25日	<p>バスストップなど、はっきりと口に出さない運転手がいる。全体にguideが悪い。質の悪い運転手がいる。 まだまだマナーの悪い運転手がいる。運転手の訓練が出来ていない。運転が荒い。 正月3日のバスストップの移動(電力の北側への移動)は乗客ファーストの観点から受け入れられない。周辺の駐車場が係員を増員して交通整理すべき問題。公共交通のバス停の変更はすべきではない。 税金まで投入されて運営しているのだから、もっとお客様の立場になって。Flagも同じ。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。安心安全な運行を行うと共にお客様が気持ちよくご乗車していただけるよう安全やサービス向上に取り組んでまいります。毎年、高松三越様の初売りには、多くの自家用車が駐車場等に入り交通渋滞が発生します。バスの大幅な遅延が想定されることから迂回運行を実施しております。お客様には大変ご不便をおかけ致しますが、ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
10	1月25日	<p>高松市の南方面に向かうバス路線についてなのですが、なぜ繁華街のど真ん中で一番需要が大きいであろう丸亀町グリーン前にバス停がないのでしょうか？1時間に3本は通過していますし、高松駅・兵庫町・グリーン・瓦町駅をリンクする重要なルートなので、もったいないと思います。 さらにイオンモール線と東方面行きの路線もグリーン経由にすれば、最低でも毎時9本は停車することになります。これだけあれば路面電車感覚で利用できて、バス利用が根付くのではないのでしょうか？南新町は廃止して、県庁通り・中央公園前は空港リムジンと高速バス専用のバス停にすればいいと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。丸亀町グリーン付近は、バス停設置に関する地先地権者の同意が得られず、設置は困難です。また、現在、南新町バス停をご利用いただいているお客様にご迷惑がかかることから、運行経路の変更やバス停の廃止は考えておりません。ご理解ください。</p>
11	1月25日	<p>イオンシネマ高松東に映画を見に行く時に、屋島大橋線のことですんバスを利用しています。昨年9月30日までは、14時37分発の瓦町行きバスがあったのですが、昨年10月1日のダイヤ改正時に、その時間帯のバスが無くなっています。 以前は14時頃に終わった時に、そのバスに乗って帰っていたのですが、今は15時23分頃まで待たなくてはいけなくなり、とても不便です。以前のように14時半頃のバスがあるようにしてください。それと、通勤でバス利用している時に、朝 瓦町のバス停や帰り紺屋町のバス停に立っていても、時々無視されバスが行ってしまう時があったり、降車する時に押したのに、運転手に「押していない」と言われることがあるので不快な思いをしたりしますので、今後の対応をよろしくお願いいたします。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。バス停ではお客様の有無をしっかりと確認したうえ、運行していくよう努めて参ります。 また、お客様のご意見を参考に利便の向上を検討してまいります。</p>
12	1月26日	<p>1月〇日、高松ゆめタウン19時16分頃発、高松空港行きの通勤特急バスに乗りました。時刻表の見方が悪かったのか、調べていた時間に実際はバスがなくて20時の飛行機なのにこの時間になってしまいました。 時間が本当にギリギリでしたが、飛行機に乗ることを運転手さんにお伝えすると、私が安心できるように声を掛けてくれつつ、空港にも連絡を取っていただきました。タクシーではなくてバスを使ってくれて嬉しいからおっしゃっていただきました。空港では女性の方が待っていてくださり、スムーズに案内してくれました。 乗り遅れたらと不安で焦っていましたが、この運転手さんのバスに乗ることができて本当に良かったです。優しい言葉を掛けていただき、ほっとして泣きそうになりました。バタバタしてお礼もまともにお伝えできなくて申し訳ありませんでした。 運転手さんのお名前を伺ったのですが、運転してるだけだからとご遠慮されてしまって分かりません。本当にありがとうございましたと、ご本人にお伝えいただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。 今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。またのご利用お待ちしております。</p>

13	1月26日	2017年(平成29年)1月〇日 19時か20時位に、ジェットスターから降りた後に御社のバスに高松空港～JR高松駅で乗せていただきました。その日ジェットスターは成田空港を遅れて出発し高松空港を遅れて到着しました。運転荒かったです。マイクも活用できていませんでした。(バスの事)あんな運転なら僕でもできますよ(笑)今の僕の方が少しましかも…(笑)	不安な思いをお掛けして申し訳ございません。お客様からのご意見を真摯に受け止め、当該運転士には、不安全な運転や適切な案内を行い快適にご利用いただけるよう厳重に注意指導を行いました。ご意見ありがとうございました。
14	1月26日	2017年(平成29年)1月〇日8:30シーサイド発 まあ～無言！！立客がいたら…ギア入れて客を降ろす？ 着く場所も言わない…高松駅くらいは言ってもいいんじゃないですか？	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはお客様の立場に立った接客と運転操作に努め、お客様が快適にご利用いただけるよう厳重に注意指導しました。
15	1月30日	浜ノ町バス停のまちなかループバスの時刻表が無くなって(風で飛ばされた?)いたので、再掲示してください	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 1/30にお申し出のバス停に、時刻表を掲示致しました。